



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Influencia del Control de la Cartera Atrasada en la Rentabilidad del
Banco BBVA Continental, Lima Norte 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BAUTISTA ARANDA, SOLEDAD ESTHER

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO

LIMA, PERÚ

Año 2016 - II

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Presidente

Dr. Marybel Rodríguez Rodríguez
Secretario

Dr. Mairena Fox Liliana
Vocal

Dedicatoria:

A mis Padres Mario Bautista Cáceres y Soledad Aranda Medina porque gracias a ellos soy la persona que soy ellos fueron quienes me inculcaron los más importantes valores y principios, a ellos por el gran apoyo que hoy en día me dan por su preocupación en mi desarrollo personal y profesional y sobre todo por su amor incondicional; además a mi luchadora y valiente abuela quien desde niña estuvo conmigo cuando más la he necesitado y por ultimo pero no menos importante a mis dos hermanas ya que de cada una de ellas he aprendido a ser mejor persona.

Agradecimiento:

A los docentes que me acompañaron y asesoraron a lo largo de esta investigación en especial al Dr. Augusto León y a mis padres por brindarme su apoyo durante estos largos 5 años, y a los amigos de la vida quienes siempre estuvieron cuando en algún momento de mi vida pensé desvanecer.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Soledad Esther Bautista Aranda con DNI N° 72282070, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento, omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 23 noviembre del 2016.

Soledad Esther Bautista Aranda

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del control de la cartera atrasada en la rentabilidad del BBVA Continental Lima Norte, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Soledad Esther Bautista Aranda

ÍNDICE

Caratula

Páginas Preliminares

Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4 Formulación del problema.....	11
1.5 Justificación del estudio.....	11
1.6 Hipótesis.....	13
1.7 Objetivos.....	13

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación.....	14
2.2 Variables, Operacionalizacion.....	15
2.3 Población y Muestra.....	21
2.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	21
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	22
2.6 Aspectos éticos.....	23

III. RESULTADOS

Prueba de Normalidad	24
----------------------	----

Contrastación y Correlación de Hipótesis	26
Análisis de los resultados	28
IV. DISCUSIÓN	32
V.CONCLUSION	34
VI.RECOMENDACIONES	35
VIII. REFERENCIAS	36
ANEXOS	
✓ Matriz de consistencia.....	40
✓ Instrumentos.....	41

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo general determinar la influencia del control de la cartera atrasada en la rentabilidad del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Lima Norte, año 2016. La población objeto de estudio fueron los colaboradores de la empresa BBVA Continental, tanto administrativos como analistas la muestra del estudio estuvo conformada por 50 colaboradores entre analistas y personal del área de crédito y cobranzas, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesto de 20 preguntas en medición de escala de Likert, La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach. Una vez recolectados los datos fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS 20 y se procesaron mediante una matriz de datos en el paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS 21.0.

Teniendo como resultado que el control de la cartera atrasada influye significativamente en la rentabilidad entre fuerte y perfecta, en Lima Norte, año 2016. Por ello, se deduce que un buen control y monitoreo del control de la cartera atrasada generará una repercusión positiva logrando así una mayor rentabilidad en la empresa.

Palabras clave: control de cartera atrasada, rentabilidad, monitoreo, BBVA CONTINENTAL.

ABSTRACT

This project's general objective is to determine the influence of control late in the profitability of Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, North Lima, briefcase 2016. The study population were employees of the company BBVA Continental, administrative and analysts study sample consisted of 50 collaborators among staff analysts and credit and collection area for data collection the survey technique was used. As an instrument the questionnaire composed of 20 questions in Likert scale measurement, instrument validation was performed by expert judgment and the reliability thereof was calculated through the coefficient alpha Cron Bach. Once the data collected were processed, analyzed and studied by statistical program SPSS 20 and processed by an array of data in the Statistical Package for Social Sciences SPSS 21.0.

Given the result that control performing loans significantly influences the profitability between strong and perfect in Lima Norte, 2016. Therefore, it follows that good control and monitoring control of the default portfolio will generate a positive impact achieving well increased profitability in the company.

Keywords: control performing loans, profitability, monitoring, BBVA CONTINENTAL.